



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

**Nivel de satisfacción de las madres sobre la  
atención de enfermería en el consultorio de  
Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de  
Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería**

**Autores:**

**Jackeline Annabell del Aguila Pezo**  
<https://orcid.org/0000-0002-8375-3643>

**Claudia Putpaña Cachique**  
<https://orcid.org/0000-0002-9546-3475>

**Asesora:**

**Lic. Dra. Luisa Condori**  
<https://orcid.org/0000-0003-2168-2349>

**Tarapoto, Perú  
2022**



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

## **Tesis**

# **Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería**

### **Autores:**

**Jackeline Annabell del Aguila Pezo**  
<https://orcid.org/0000-0002-8375-3643>

**Claudia Putpaña Cachique**  
<https://orcid.org/0000-0002-9546-3475>

### **Asesora:**

**Lic. Dra. Luisa Condori**  
<https://orcid.org/0000-0003-2168-2349>

**Tarapoto, Perú**

**2022**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

## Tesis

# **Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022**

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

### **Autores:**

Jackeline Annabell del Aguila Pezo

<https://orcid.org/0000-0002-8375-3643>

Claudia Putpaña Cachique

<https://orcid.org/0000-0002-9546-3475>

### **Asesora:**

Lic. Dra. Luisa Condori

<https://orcid.org/0000-0003-2168-2349>

**Tarapoto, Perú**

**2022**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

## Tesis

# **Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022**

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

### **Autores:**

Jackeline Annabell del Aguila Pezo

Claudia Putpaña Cachique

**Sustentado y aprobado el 30 de diciembre de 2022, por los jurados:**

---

**Presidente de Jurado**  
Obsta. Dra. Lolita Arévalo  
Fasanando

---

**Secretario de Jurado**  
Lic. Enf. Mg. Cristina Palomino  
Aguirre

---

**Vocal de Jurado**  
Lic. Enf. María Antonieta  
del Aguila Lozano

**Tarapoto, Perú**

**2022**

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA**

Siendo las 09.07 horas del día 30 del mes de diciembre del 2022 en la ciudad de Tarapoto, según Resolución N° 266-2021-UNSM/CU-R de fecha 15 de marzo del 2021 que aprueba la ampliación de la DIRECTIVA N° 01-2020-UNSM-T DIRECTIVA PARA LA SUSTENTACION DE TESIS SEGÚN LA MODALIDAD NO PRESENCIAL EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA NACIONAL POR EL COVID-19 de la Universidad Nacional de San Martín, se reunieron virtualmente el **JURADO EVALUADOR**, en mérito a la Resolución N°160-2021-UNSM-FCS/CF de fecha 01 de octubre del 2021 integrado por los señores docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud:

**OBSTA. DRA. LOLITA ARÉVALO FASANANDO** : PRESIDENTE  
**LIC. ENF. MG. CRISTINA PALOMINO AGUIRRE** : SECRETARIA  
**LIC. ENF. MG. MARIA ANTONIETA DEL AGUILA LOZANO** : VOCAL

Asesorados por Lic. Enf. Dra. Luisa Condori; para atender a la sustentación virtual de la tesis denominada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE MORALES. SETIEMBRE 2021 A FEBRERO 2022**, presentado por las Bachilleres en Enfermería **JACKELINE ANNABELL DEL AGUILA PEZO** y **CLAUDIA PUTPAÑA CACHIQUE**, aprobada con Resolución N° 447-2022-UNSM-FCS/D de fecha 22 de diciembre del 2022 para la obtención del **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA**.

Visto y escuchada la sustentación de la tesis y las respuestas a las preguntas formuladas y, teniendo en cuenta los méritos al referido trabajo de investigación, así como el conocimiento demostrado por las sustentantes, el jurado en pleno, lo declara **APROBADO** con el calificativo de **MUY BUENO** con la nota **DIECISIETE (17)**

Siendo las 11.12 horas del día 30 de diciembre del 2022, el/la Presidente de Jurado declara públicamente **APROBADO** la sustentación con el calificativo de **MUY BUENO** y procedió a dar por finalizado el Acto de Sustentación. En consecuencia, quedan en condición de realizar el trámite para la obtención del **Título Profesional de Licenciada en Enfermería**.

Tarapoto 30 de diciembre del 2022.

  
.....  
**OBSTA. Dra. LOLITA ARÉVALO FASANANDO**  
**PRESIDENTE**

  
.....  
**LIC. ENF. MG. CRISTINA ALOMINO AGUIRRE**  
**SECRETARIA**

  
.....  
**LIC. ENF. MG. MARIA ANTONIETA DEL AGUILA LOZANO**  
**VOCAL**

## Constancia de asesoramiento

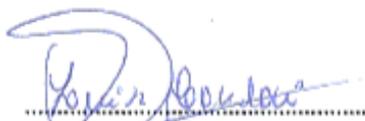
La que suscribe el presente documento, haceconstar:

Que, he asesorado y revisado el informe de tesis titulado: "Nivel de satisfacción de las madres sobre la Atención de Enfermería en el Consultoriode Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022". Elaborado por las Bachilleres en Enfermería:

- Jackeline Annabell del Aguila Pezo
- Claudia Putpaña Cachique

Para constancia, firmo en la ciudad de Tarapoto.

Tarapoto, 30 de diciembre del 2022.

  
.....  
**Lic. Enf. Dra. Luisa Condori**  
**Asesora**

## Declaratoria de autenticidad

**Jackeline Annabell del Aguila Pezo** con DNI N°71594435 y **Claudia Putpaña Cachique** con DNI N° 70192190, egresadas de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín, autoras de la tesis titulada **Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

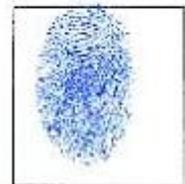
Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 30 de diciembre de 2022.



*Jackeline*

.....  
**Jackeline Annabell del Aguila Pezo**  
DNI N° 71594435



*Claudia Putpaña*

.....  
**Claudia Putpaña Cachique**  
DNI N° 70192190

## Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto</b>  <b>“Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022”</b></p>	<p><b>Área de investigación: Salud</b>  <b>Línea de investigación: Servicio de Salud Pública</b>  <b>Sublínea de investigación: Promoción de la salud</b>  <b>Tipo de investigación:</b>          Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autores:</b>  <b>Jackeline Annabell del Aguila Pezo</b>   <b>Claudia Putpaña Cachique</b></p>	<p>Facultad de Ciencias de la Salud          Escuela Profesional de Enfermería  <a href="https://orcid.org/0000-0002-8375-3643">https://orcid.org/0000-0002-8375-3643</a>  <a href="https://orcid.org/0000-0002-9546-3475">https://orcid.org/0000-0002-9546-3475</a></p>
<p><b>Asesor:</b>  <b>Lic. Dra. Luisa Condori</b></p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b> Facultad de Ciencias de la Salud          Escuela Profesional de Enfermería          Unidad o Laboratorio Enfermería  <a href="https://orcid.org/0000-0003-2168-2349">https://orcid.org/0000-0003-2168-2349</a></p>

## **Dedicatoria**

“Al regalo más grande que Dios me supo entregar, mi hijo Iker André. La persona más importante de mi vida y la que me dio más fuerzas y motivos para seguir estecamino universitario”.

**Claudia**

Este trabajo va dedicado a Dios por guiarme en cada paso y nunca dejarme sola.

A mis padres Frank y Mirta que, con sus enseñanzas, paciencia y sobre todo amorme han permitido cumplir un objetivo más, gracias por darme ese ejemplo de superación y no temer a las adversidades del camino.

A mi hermano Matthews por su cariño, su comprensión en cada momento, sus palabras de aliento para seguir con fuerza.

También va dedicado a todas aquellas bellas personas que siempre estuvieron pendientes y preocupándose por mis logros, aquellas que aportaron de miles de maneras, sobre todo por sus buenos deseos.

**Jackeline**

## **Agradecimientos**

“Agradecemos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados”.

“A nuestros padres, por su amor, enseñanzas y sacrificio en todos estos años, ya que, gracias a ustedes, sus consejos estamos logrando a paso firme cada meta planteada para llegar a ser buenas personas y sobre todo buenos profesionales. Es un orgullo y privilegio ser sus hijas”.

“A nuestros hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas”.

“A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos”, gracias queridos docentes, por ser nuestro mártir en enseñanzas.

**Jackeline y Claudia**

## Índice general

Ficha de identificación .....	6
Dedicatoria .....	7
Agradecimientos.....	8
Índice de tablas .....	11
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	13
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación .....	16
2.2. Fundamentos teóricos .....	18
2.3. Definición de términos .....	20
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	22
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	22
3.1.1 Contexto de la investigación.....	22
3.1.2 Periodo de ejecución .....	22
3.1.3 Autorizaciones y permisos.....	22
3.2. Sistema de variables .....	23
3.2.1 Variables principales .....	23
3.2.2 Variables secundarias .....	23
3.3 Procedimientos de la investigación .....	23
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
4.1 Resultado específico 1 .....	26
4.2 Resultado específico 2 .....	27
4.3 Resultado específico 3 .....	28
4.4 Resultado general .....	29
CONCLUSIONES.....	31

RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	33
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres, según dimensión técnico científica.....	26
Tabla 2. Nivel de satisfacción, según dimensión entorno.....	27
Tabla 3. Nivel de satisfacción, según dimensión humana.....	28
Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería. ...	29

## RESUMEN

“Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022”.

Las organizaciones de salud juegan un papel fundamental ya que se encargan de otorgar calidad a los servicios, estos deben estar estrechamente relacionados con el trato personal, el uso adecuado de la técnica y tecnología. El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022. Investigación descriptiva simple de diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 96 madres que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales, el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales, según dimensión técnico científica es medio en un 84%, según dimensión entorno es medio en un 68% y según dimensión humana es medio en un 44%. Conclusión: El nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales es de nivel medio en un 52%, nivel bajo en un 31% y de nivel alto en un 17%.

**Palabras clave:** Satisfacción, atención de enfermería, crecimiento y desarrollo.

## ABSTRACT

Mothers' level of satisfaction regarding nursing care at the Growth and Development clinic of the Morales Health Center. September 2021 to February 2022.

Health organizations play a fundamental role since they are in charge of providing quality services, which should be closely related to personal treatment and the adequate use of techniques and technology. The general objective of the research was to determine the level of satisfaction of mothers about nursing care in the Growth and Development Clinic of the Morales Health Center. September 2021 to February 2022. This is a simple descriptive research with a non-experimental design. The sample consisted of 96 mothers attending the Growth and Development Clinic of the Morales Health Center, and the instrument used was the questionnaire. The results indicated that the level of satisfaction of the mothers regarding the nursing care provided at the Growth and Development Clinic of the Morales Health Center is medium (84%) according to the technical-scientific dimension, is medium (68%) according to the environmental dimension, and is medium (44%) according to the human dimension. Conclusion: The mothers' level of satisfaction regarding nursing care at the Growth and Development clinic of the Morales Health Center is medium (52%), low (31%) and high (17%).

Keywords: satisfaction, nursing care, growth and development.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) pone gran énfasis en las características de todos los aspectos vinculados con los servicios de salud. Según la organización, estos deben ser de fácil acceso, eficientes, bien administrados y sobre todo que las personas sientan satisfechas sus necesidades en su salud. También se introduce el concepto: “uno de los derechos fundamentales de todo ser humano es disfrutar del mayor grado posible de satisfacción con la salud” (1).

La Unión Europea, en uno de sus estudios que realizó la Organización Mundial de la Salud encontró que, entre otros factores, como las expectativas del paciente, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de vacunación, pero a nivel mundial esto explica solo el 50% de la variación observada, el 17,5% esto nos indica que hay diferentes factores sociales más generales que explican gran parte de la porción no explicada de las diferencias en satisfacción (2).

Así mismo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Organización de Naciones Unidas (ONU) anunciaron que los niños tienen derecho a cuidados y asistencia especiales porque los niños necesitan protección y atención individual por su falta de madurez física y mental (3).

La OMS precisa que la calidad asistencial como servicios relacionados con la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los pacientes, teniendo en cuenta los objetivos de alcanzar un alto nivel de excelencia, haciendo el mejor uso de los recursos y minimizando el riesgo (1).

En tanto, el Fondo Internacional de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF), indican que la primera infancia es un período muy importante en el que el cerebro está significativamente más desarrollado y habilidades como hablar, pensar y razonar están más desarrolladas; por lo tanto, la atención de los profesionales de la salud y los padres debe centrarse en la protección y capacitación del niño en esta etapa (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere la asistencia sanitaria se basa en una política de calidad y necesita mejorarse a nivel ético. Las altas tasas de morbilidad y mortalidad infantil, principalmente entre los niños menores de 5 años, han llevado en las últimas décadas a todos los países a concentrarse en encontrar soluciones (3).

En tanto las organizaciones de salud cumplen un papel vital porque son responsables de brindar servicios de calidad, lo que debe estar estrechamente relacionado con el tratamiento individual, los métodos y el uso de tecnologías apropiadas. Por consiguiente; el Ministerio de Salud (MINSA) sugirió una estrategia “Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS)” que prioriza las etapas de la vida de los niños, considera el cumplimiento de sus expectativas de atención y el buen relacionamiento con los padres, ya que esto permitirá brindar una atención de calidad al aceptar a todos los niños que ingresan a la atención de salud (MINSA, 2006). No obstante, los servicios de CRED en entornos de atención primaria son áreas de alta demanda y al mismo tiempo, lo que hace que el personal de enfermería sea aún más desafiante.

En la actualidad se observa los servicios prestados en la mayoría de los consultorios del CRED eran inadecuados, los usuarios reportaron insatisfacción y evidencia de incumplimiento de los calendarios de vacunación y control de niños, así como la insatisfacción con las quejas sobre los tiempos de espera.

Por lo tanto, la atención brindada por una enfermera; faculta a los usuarios para influir en la atención que reciben. La experiencia de muchas madres está relacionada con el crecimiento y desarrollo de sus hijos. Este conocimiento depende de varios factores, uno de los cuales es la educación sanitaria que reciben los profesionales durante la lactancia.

La hipótesis de investigación es: El Nivel de satisfacción de las madres con la atención brindada por las enfermeras del “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales”. Setiembre 2021 a febrero 2022 es medio.

El objetivo general es Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales”.

Los objetivos específicos son: Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería, según dimensión técnico científica. Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería, según dimensión humana. Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería, según dimensión entorno.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **A nivel internacional**

Caizambanda (2016), realizó un estudio “Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del Hospital Provincial Docente de Ambato-Colombia”, y resultó que el 63,33% de los cuidadores del niño no recibieron las instrucciones de la enfermera, pero el 36,67% sí. El 83,33% de los beneficiarios cree que el trabajo del personal de enfermería es coordinado y el 16,67% de los usuarios cree que no. El 66,67% de los trabajadores de cuidado infantil cree que las enfermeras trabajan profesionalmente y el 33,33% cree que las actividades de las enfermeras no son lo suficientemente profesionales. Cuando los pacientes pediátricos necesitan atención, el 56,67% la buscará de inmediato y el 43,33% dedicará tiempo a cuidar a sus hijos. El 73,33% de las enfermeras hablaron con el cuidador del niño mientras operaban al niño, mientras que el 26,67% de las enfermeras no hablaron durante el trabajo. El 65% de los cuidadores elabora un plan de cuidados para cada usuario, mientras que el 35% no elabora un plan de acción. Concluyendo que la satisfacción con la calidad de la atención fue moderadamente aceptable, con algunas áreas que requieren una mejora inmediata, tales como: proporcionar información adecuada, desarrollar un plan de alta y asegurar un trato cortés, rápido y respetuoso de los usuarios (4).

##### **A nivel nacional**

Sivana y Tarraga (2015), investigaron el trabajo titulado “Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. consultorios de CRED. C.S Ciudad de Dios Yura- Arequipa”, el estudio se realizó “a 258 cuidadores de niños/as menores de 5 años que asisten a los consultorios de CREO del C.S Ciudad de Dios Yura”. Resultados: “los cuidadores que acuden a los Consultorios de CREO, en su mayoría son las madres representado por 91.5%, en cuanto a la edad el 72.5 % tienen entre 21 a 35 años y en cuanto al sexo es la mujer quien acude más (94.6%)”. El 76.7% tuvo una satisfacción alta sobre la atención del profesional de Enfermería, “el 23.3% una satisfacción media y ninguno presentó satisfacción baja. Respecto a la satisfacción de la población de estudio en sus dimensiones: humana, oportuna y continua; la mayoría presenta satisfacción alta representado por 69%, 74.4% y 66.3%

respectivamente; a diferencia de la dimensión segura que en su mayoría presentan satisfacción media (58.1 %). Esto último significa que hay deficiencia en cuanto a la implementación de equipos y materiales y una debilidad en prácticas seguras de atención como es el lavado de manos”. Concluyendo: Se encontró que el estado civil y la situación laboral tenían correlaciones estadísticamente significativas con la satisfacción con la enfermería, pero la consanguinidad, la edad, el sexo, el número de hijos, el nivel educativo, el lugar de origen y los ingresos económicos no tenían correlaciones estadísticamente significativas (5).

Ríos (2020), busco “determinar la relación entre la Calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la IPRESS I -4 Bellavista Nanay, Punchana-2020”, la muestra incluyó 120 madres; que lograron que el 76,7% de las madres indicaron que la calidad de la atención de enfermería es alta, en promedio 23,3%; el 87,5% se mostró satisfecho y el 12,5% moderado; concluyendo que “existió una correlación significativa entre la calidad de la atención brindada por las enfermeras y la satisfacción de las madres con niños menores de un año atendidos” (6).

Chunga (2019), determinaron el “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco – Piura. Perú”. La muestra incluyó 110 madres que habían utilizado el consultorio CRED. El resultado fue la satisfacción con la atención, y la encuesta mostró que el 57,3% indicó satisfacción alta, el 40,9% indicó satisfacción moderada y el 1,8% indicó satisfacción baja. Evaluando la satisfacción de las madres encuestadas, están relacionadas con aspectos técnicos y científicos, el 70% está muy satisfecha, el 29,1% está satisfecha, el 0,9% está insatisfecha. El 50,9% de las madres reportaron niveles altos de satisfacción con los aspectos relacionados con las personas, mientras que el 47,3% y el 1,8% de las madres reportaron niveles de satisfacción medios o bajos. Satisfacción con el ambiente creado, el 48,2% se mostró muy satisfecho, el 46,4% medianamente satisfecho y el 5,5% insatisfecho; se concluyó que las madres que utilizaron el consultorio CRED en su mayoría mostraron alta satisfacción con la atención y cumplieron con los criterios de satisfacción según la escala de Likert utilizada en el estudio (7).

Paternina, Álvarez y Mendoza (2017), determinaron el nivel de “Satisfacción de padres de niños que asisten al programa de CRED en una IPS de Sincelejo, Colombia”. La muestra fue de 292 madres y padres (274 madres), logrando que el 94,2% de los padres están satisfechos, el 96,2% de los padres dijeron que el personal médico los trató con dignidad y respeto; el 91,8% consideró adecuado el ambiente; los encuestados consideraron que el

ambiente físico del establecimiento estaba limpio y el 65,1% consideró que el tiempo de espera fue adecuado. Concluyendo que los elementos más importantes para la satisfacción del usuario fueron: ambiente adecuado, comunicación y trato recibido. El tiempo de espera es el tiempo menos satisfactorio para los padres de los usuarios de programas juveniles (8).

Martínez (2017), determinaron la “Percepción del cuidado en madres con hijos menores de 5 años en programas de crecimiento y desarrollo” en IPRESS “Barranco”-Huancayo-Perú. La población fue de 284 madres de niños menores de 5 años. Los resultados mostraron que la mayoría de las madres encuestadas tenían entre 19 y 29 años (52,4%), convivientes (56,3%), con estudios superiores (59,8%) y amas de casa (48,6%). En cuanto a la opinión de la madre sobre la atención del proyecto CRED, el 85,2% de ellas tiene una opinión positiva y al 9,5% no le gusta. En cuanto a las relaciones interpersonales, al 85,2% le gustó, al 1,8% le gustó y al 13% le disgustó. En la dimensión de técnico - científico, el 86,6% de las personas expresó satisfacción, el 3,9% expresó satisfacción y el 9,5% expresó insatisfacción. En cuanto al ambiente, el 82% se mostró satisfecho, el 9,2% moderado y el 8,8% insatisfecho. El 57,6% de los niños participantes en programas de crecimiento y desarrollo eran menores de 1 año, que era el grupo mayoritario, el 25,4% tenían entre 1 y 2 años, el 10,2% tenían entre 3 y 4 años y el 6,7% tenían entre 2 y 3 años. Asimismo, se observó un 50,4% de hombres y un 49,6% de mujeres (9).

A nivel Regional y local, no se encontraron estudios similares a la variable estudiada.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **Satisfacción del usuario**

Resultado de la percepción del usuario de una impresión de bienestar frente a la calidad de la atención recibida, cuando nos referimos a los usuarios, es una forma de evaluar la atención brindada por la enfermera, para poder atender las necesidades del usuario y poder solucionarlas. Como resultado, la sensación de placer alcanzada por el usuario se logra observando todos los procesos de atención de calidad (10).

Para Donabedian es el logro humano de los pacientes y el reconocimiento último de la atención adecuada por parte del personal médico (11).

La satisfacción se ha considerado tradicionalmente un determinante del uso futuro de los servicios de salud, o más bien un resultado del uso del servicio. La satisfacción debe considerarse una medida de resultado importante del proceso de atención por tres razones.

En 1<sup>er</sup> lugar, se ha demostrado que la satisfacción es un buen predictor de la adherencia familiar al tratamiento y la práctica y la adherencia del proveedor. En 2<sup>do</sup> lugar, la satisfacción es una herramienta útil para evaluar los patrones de asesoramiento y comunicación y, en 3<sup>er</sup> lugar, la opinión de los familiares puede utilizarse sistemáticamente para dar una calidad de los servicios prestados (12).

Es una preocupación porque está fuertemente relacionada con los comportamientos de salud, como la adherencia a los servicios, el seguimiento de los resultados y la prevención de enfermedades, por lo que es importante considerar qué tan satisfechos están los usuarios con la atención que reciben y los servicios prestados (13).

Avedis Donabedian, Como padre de la calidad, propuso tres dimensiones: los aspectos técnicos del cuidado, las relaciones humanas que se establecen entre proveedores y usuarios, y el contexto o ambiente del cuidado. Estas dimensiones se representan:

#### **A. Dimensión técnico – científica.**

Cuyas características básicas son:

- **“Efectividad:** Referida al logro de cambios positivos en el estado de salud de la población” (14).
- **“Eficacia:** Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas” (14).
- **“Eficiencia:** Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados” (14).
- **Continuidad:** “Prestación interrumpida del servicio o repeticiones innecesarias” (14).
- **Seguridad:** “La forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario” (14).
- **“Integralidad:** El usuario recibió la atención médica necesaria para su padecimiento y mostró interés por la salud de sus acompañantes” (14).

#### **B. Dimensión Humana**

Tiene las siguientes características:

- **Respeto:** “A los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona” (14).
- **Información:** “Completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o responsable” (14).
- **Interés:** Necesidades y demandas de las personas (14).
- **Amabilidad:** “Trato cordial, cálido y empático en la atención” (14).

- **Ética:** “Los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud” (14).

### C. Dimensión del entorno.

Se refiere a locales donde el establecimiento tiene como objetivo brindar el mejor servicio posible y crear valor agregado para los usuarios a un costo razonable y sostenible: esto significa un nivel básico de comodidad, ambiente, limpieza, orden, privacidad y confianza en los elementos del servicio percibido (14).

La privacidad está protegida durante el cuidado de los niños. Las enfermeras entienden la seguridad de los niños y los consuelan durante el cuidado. El tiempo de espera para el cuidado de niños es suficiente. Las condiciones físicas y el entorno de la Clínica de Crecimiento e Inmunización son agradables (14).

La teoría que respalda este estudio es Jean Watson, una teoría de enfermería única y su “Teoría del Cuidado Humanizado”. Watson ha estudiado una enfermera basada en métodos filosóficos (existencia -fenomenología) y fundamento espiritual, y cree que el cuidado es el ideal moral y moral de la atención. En otras palabras, el cuidado humano es una relación de tratamiento básica entre las personas. Es una relación, naturaleza humana y sujeto. Watson define la enfermería como las humanidades y las artes que estudian “la experiencia de la salud y la enfermedad a través de relaciones profesionales, personales, científicas, estéticas y éticas” (14). Los objetivos de la enfermería están relacionados con el crecimiento espiritual de las personas que ocurre a través de la interacción, la búsqueda de sentido en la experiencia del otro, el descubrimiento de la fuerza interior, la trascendencia y la autocuración (15).

### 2.3. Definición de términos

- **“Calidad de la atención:** La medida en que los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados” (18).
- **Atención de enfermería:** “Es una ciencia dedicada al cuidado y preocupación de los enfermos y heridos, así como otras tareas en el cuidado de la salud, clínicas y promoción y prevención de la salud” (18).
- **“Científico:** Que se ajusta a los principios y métodos de la ciencia o está relacionado con ella” (18).
- **“Crecimiento y Desarrollo:** Son conceptos asociados pero diferentes. El crecimiento, por ejemplo, se relaciona con la idea de aumento de tamaño, masa o intensidad de

algo, mientras que el desarrollo tiene que ver con el progreso, la evolución o la mejora de una cosa” (18).

- **“Entorno:** Conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, profesionales, etc., que rodean una cosa o a una persona, colectividad o época e influyen en su estado o desarrollo” (18).
- **Humanizado:** Es aquella que une la técnica con el apoyo empático a nivel psicológico y a nivel de sentimientos con el enfermo.
- **Satisfacción:** Un sentimiento de felicidad o alegría cuando se cumplen los deseos o se satisfacen las necesidades.
- **Técnico:** Conjunto de procedimientos para realizar una acción con el objetivo de lograr un fin.

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Ámbito y condiciones de la investigación**

##### **3.1.1 Contexto de la investigación**

La investigación ha sido desarrollada en el “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales” y corresponde al periodo de Setiembre 2021 a febrero 2022.

##### **3.1.2 Periodo de ejecución**

El estudio fue desarrollado de Setiembre 2021 a febrero 2022.

##### **3.1.3 Autorizaciones y permisos**

Para la ejecución del presente proyecto se solicitaron los siguientes permisos.

- Solicitud de permiso para realizar las encuestas a la OGESS Oficio S/N-2022-/JADP-CPC  
26 de abril 2022

**Respuesta:**

Oficio N° 1100-2022-DIRESA-OGESS-BM-SM  
05 de mayo 2022

- Solicitud a la dirección del Centro de Salud de Morales. OFICIO N° 1100-2022.DIRESA-OGESS-BM-SM  
12 de mayo 2022

**Respuesta:**

CARTA N° 018-2022-MICRORED/MORALES  
19 de mayo 2022

Para la ejecución del presente proyecto se solicitaron las siguientes autorizaciones.

#### **i. Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

A fin de cuidar y proteger la vida de las madres de familia, la encuesta fue aplicada de manera personal con los protocolos de bioseguridad actuales en tiempos de pandemia.

## ii. Aplicación de principios éticos internacionales

En el estudio se han tenido en cuenta los aspectos éticos:

Beneficencia, los resultados beneficiarán a las madres familia y el centro de salud de Morales y le permitirán mejorar su atención así también a los futuros trabajos de investigación de dicho tema.

No maleficencia, no se realizó ningún daño a las madres de familia ni al centro de salud, la investigación se realiza con fines académicos.

Autonomía, la participación voluntaria de los usuarios.

Es preciso indicar que el estudio siguió los estándares de citado según estilo Vancouver.

### 3.2. Sistema de variables

#### 3.2.1 Variables principales

Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería

#### 3.2.2 Variables secundarias

Técnico científico, Humana, Entorno

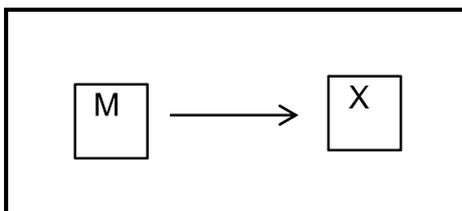
### 3.3 Procedimientos de la investigación

#### Tipo y nivel de estudio

Considerando los objetivos el estudio ha sido no experimental de enfoque cuantitativo, descriptivo simple de corte transversal ya que se presentaron los resultados en un tiempo y espacio determinado.

#### Diseño de investigación

Se utilizó un diseño descriptivo simple.



Donde:

**M:** Representa todas las madres que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022.

**X:** Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería

**Población**

Conformada por madres de niños hasta los 3 años de edad que asisten al “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales”. Setiembre 2021 a febrero 2022, el mismo que asciende a 96 madres. (Fuente: Registro de control de asistencia área niño del Centro de Salud de Morales)

**Muestra**

El 100 % de la población que corresponde a 96 madres que asisten al “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales”. Setiembre 2021 a febrero 2022.

**Criterios de inclusión**

- Madres que reciben atención en el Centro de Salud de Morales - Área niño.
- Madres que se encontraron registradas en el padrón nominal / HIS de atención del Consultorio de Área niño Centro de Salud de Morales.
- Madres que desearon participar voluntariamente.

**Criterios de exclusión**

- Madres que no se encuentren registradas en el padrón nominal / HIS de atención del Consultorio de Área niño Centro de Salud de Morales.
- Madres que no completan la encuesta.

**Procedimiento**

- Se aplicó el instrumento, se solicitó a la población el consentimiento y su participación voluntaria.
- Recogidos los datos se realizó a la organización, análisis e interpretación.
- Con los datos obtenidos se elaboró el informe final de la tesis para su sustentación y aprobación.

**Técnica.**

Se utilizó una encuesta aplicada a madres que asisten al “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales”.

**Instrumentos:**

Se utilizó el instrumento de López T. en su estudio denominado: “Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de la atención del profesional de enfermería”, que consiste en un formulario tipo “Escala Likert, el cual consta de

presentación, datos generales y datos específicos con 20 preguntas”.

Se consideró la escala de valoración según Baremo, siendo lo siguiente:

**Dimensión Técnica científico.**

- Satisfacción Alto: 15 a 21 puntos.
- Medio: 8 a 14 puntos.
- Bajo: 0 a 7 puntos

**Dimensión Entorno.**

- Alto: 9 a 12 puntos.
- Medio: 5 a 8 puntos.
- Bajo: 0 a 4 puntos

**Dimensión Humana.**

- Alto: 19 a 27 puntos.
- Medio: 10 a 18 puntos.
- Bajo: 0 a 9 puntos.

siendo los niveles de satisfacción los siguientes:

Alto: 51 a 60 puntos

Medio: 45 a 50 puntos

Bajo: 0 a 44 puntos

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultado específico 1

Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales”. Setiembre 2021 a febrero 2022, según dimensión técnico científica.

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción de las madres, según dimensión técnico científica.

Nivel de satisfacción	N°	%
Bajo	8	8%
Medio	81	84%
Alto	7	7%
<b>Total:</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia de los resultados encuestados.

#### Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 1, que el nivel de satisfacción es medio en un 84% como refieren 81 madres de familia, es bajo en un 8% como señalan 8 madres y es alto en un 7% como indican 7 madres. Los resultados se deben a que las enfermeras del consultorio no evalúan de forma integral a los niños y no proporcionan a tiempo la información sobre la evaluación realizada. Las enfermeras no derivan a tiempo a los niños a otras áreas y no informan a tiempo sobre los cuidados de los niños.

#### Discusión

Se logró identificar que el nivel de satisfacción es medio en un 84% como refieren 81 madres de familia, asimismo es bajo en un 8% como señalan 8 madres, y es alto en un 7% como indican 7 madres. Esto se debe a que el profesional de enfermería del consultorio CRED no evalúan de forma integral a los niños y no proporcionan una atención de calidad oportuna y el tiempo de la información es mínimo durante la evaluación realizada. El profesional de Enfermería además de referir a los niños a otros servicios áreas por alguna u otra patología no realizan su seguimiento oportuno, Tales resultados no guardan relación con el estudio realizado por Ríos (2020) quien concluyó que el 76,7% indicaron que la calidad de la atención fue alta, el 23,3% media, el 87,5% se mostró satisfecho y el 12,5% se mostró satisfecho.

## 4.2 Resultado específico 2

Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales”. Setiembre 2021 a febrero 2022, según dimensión entorno.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción, según dimensión entorno

Nivel de satisfacción	N°	%
Bajo	19	20%
Medio	65	68%
Alto	12	13%
<b>Total:</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia de los resultados encuestados.

### Interpretación

En la tabla 2 se muestra que según dimensión entorno el nivel de satisfacción es medio en un 68% como indican 65 madres, es bajo en un 20% como refieren 19 madres es alto en un 13% como refieren 12 madres de familia. Tales resultados se deben a que el consultorio no cuenta con equipamiento necesario y que la infraestructura no garantiza una atención agradable.

### Discusión

Se comprobó que el nivel de satisfacción es medio en un 68% como indican 65 madres, es bajo en un 20% como refieren 19 madres yes alto en un 13% como refieren 12 madres de familia. Los resultados son porque el consultorio no cuenta con equipamiento necesario para una apropiada atención yque la infraestructura no es muy agradable y en ocasiones se encuentran desordenados. Los resultados muestran similitud con la investigación realizadapor Martínez (2017), quien concluyó que el 85,2% de las madres tuvo una actitud positiva hacia el programa de atención CRED y al 9,5% no le gustó. En cuanto a las relaciones interpersonales, al 85,2% le gusta, al 1,8% le gusta y al 13% no le gusta. En la dimensión de ciencia técnica, la satisfacción fue expresada por el 86,6% de las personas, la satisfacción por el 3,9% y la insatisfacción por el 9,5% de las personas. En cuanto al ambiente, el 82% se mostró satisfecho, el 9,2% moderado y el 8,8% insatisfecho.

### 4.3 Resultado específico 3

Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención integral de enfermería en el “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales”. Setiembre 2021 a febrero 2022, según dimensión humana

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción, según dimensión humana.

Nivel de satisfacción	Nº	%
Bajo	35	36%
Medio	42	44%
Alto	19	20%
<b>Total:</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia de los resultados encuestados.

#### Interpretación

En la tabla 3 se muestra que, según dimensión humana, el nivel de satisfacción es medio en un 44% como explican 42 madres de familia, es bajo en un 36% como sostuvieron 35 madres y es alto como refiere el 20% de madres de familia equivalente a 19. Los resultados se deben a que los profesionales involucrados en el CRED explican y/o orientan los procedimientos de manera muy general originando la no comprensión de las madres que asisten a la atención, asimismo, no están pendientes de los exámenes de laboratorio por la demanda de pacientes, tampoco brinda a tiempo las pautas o tareas puntuales de estimulación temprana.

#### Discusión

El nivel de satisfacción es medio en un 44% como explican 42 madres de familia, es bajo en un 36% como sostuvieron 35 madres y es alto como refiere el 20% de madres de familia equivalente a 19. Los resultados se deben a que los profesionales de enfermería proporcionan de forma general los procedimientos que les realizan a sus niños ocasionando que no puedan comprender las recomendaciones, asimismo, no están pendientes de los exámenes de laboratorio por la demanda de pacientes, tampoco brinda a tiempo las pautas de estimulación temprana. El estudio realizado por Chunga (2019) no guarda relación con los resultados de la presente investigación ya que el 57,3% indicó satisfacción alta, el 40,9% indicó satisfacción moderada y el 1,8% indicó satisfacción baja. Al evaluar la satisfacción de las madres encuestadas, el 70% de las madres expresó satisfacción, el 29,1% expresó satisfacción y el 0,9% expresó insatisfacción. El 50,9% de las madres

reportaron niveles altos de satisfacción con los aspectos relacionados con las personas, mientras que el 47,3% y el 1,8% de las madres reportaron satisfacción moderada o baja. La satisfacción con el medio ambiente fue 48,2% muy satisfecho, 46,4% medianamente satisfecho y 5,5% insatisfecho.

#### 4.4 Resultado general

Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el “consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales”. Setiembre 2021 a febrero 2022.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería.

Nivel de satisfacción	N°	%
Bajo	30	31%
Medio	50	52%
Alto	16	17%
<b>Total:</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia de los resultados encuestados.

#### Interpretación

Tal como se puede apreciar en la tabla 4 el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería, es calificado como medio en un 52% como indican 50 madres de familia, es alto en un 17% como refieren 16 madres de familia y es bajo en un 31% tal como señalan 30 madres encuestadas. Tales resultados se deben a que las características técnico científica, entorno y humano no son las óptimas durante la atención.

#### Discusión

Los resultados dieron a conocer que el nivel de satisfacción es medio en un 52% como indican 50 madres de familia, es bajo en un 31% tal como señalan 30 madres y es alto en un 17% como refieren 16 madres de familia. Tales resultados se deben a que las características técnico científica, entorno humano no son las óptimas durante la atención. Los resultados tienen similitud con el estudio realizado por Caizambanda (2016) El 83,33% de los usuarios cree que el trabajo del personal de enfermería es coordinado, y el 16,67% de los usuarios cree lo contrario. El 66,67% de los cuidadores de niños creía que las enfermeras eran profesionales, el 33,33% creía que el personal de enfermería no brindaba

los cuidados suficientes, el 56,67% acudía al médico de inmediato y el 43,33% necesitaba tiempo para cuidar a los niños. El 73,33% de las enfermeras hablaron con el cuidador del niño mientras operaban al niño, mientras que el 26,67% de las enfermeras no hablaron durante el trabajo. El 65% de los cuidadores elabora un plan de cuidados para cada usuario, mientras que el 35% no elabora un plan para la realización de sus actividades. La satisfacción con la calidad de la atención es aceptable, hay áreas que requieren una mejora inmediata, como la provisión de información suficiente.

## CONCLUSIONES

Se concluye lo siguiente:

1. La satisfacción materna con el cuidado de enfermería desde la perspectiva tecnológica y científica es media en un 84%, 8% baja y 7% alta.
2. La satisfacción materna sobre la atención de enfermería, según dimensión entorno el nivel de satisfacción es medio en un 68%, nivel bajo en un 20% y es alto en un 13%.
3. La satisfacción materna sobre la atención de enfermería, según dimensión humana el nivel de satisfacción es medio en un 44%, es bajo en un 36%, y es alto en un 20%.
4. La satisfacción materna sobre la atención de enfermería es calificado como nivel de satisfacción medio en un 52%, bajo en un 31% y es alto en un 17%.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

1. Realizar capacitaciones y cursos de fortalecimiento del protocolo de atención integral a las enfermedades prevalente de la infancia (AIEPI CLINICO y COMUNITARIA) al equipo multidisciplinario que atiende en el consultorio de crecimiento y desarrollo, con la finalidad de mejorar la atención de los niños y niñas que acuden en busca de una atención.
2. El profesional de Enfermería responsable del “Consultorio de Crecimiento y Desarrollo”, debe gestionar la implementación del consultorio (asignación de personal de enfermería, materiales, equipos como balanzas, tallmetro, formatería, y otros), para brindar una atención de calidad y lograr la satisfacción de las madres.
3. Realizar sesiones educativas a los usuarios en la sala de espera, sobre temas relacionados al cuidado de los niños con la finalidad de brindar respuesta a sus inquietudes.
4. Los Licenciados de enfermería deberán implementar la captación y el seguimiento del niño sano y enfermo, con la finalidad de recuperar a los niños con problemas o riesgos de crecimiento y desarrollo a fin de contar con resultados de impacto de las intervenciones para ello deberá dejar tareas puntuales a la madre con niño y realizar el acompañamiento permanente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria Universal. [Online]; 2014 [cited 2021 octubre 10]. Recuperado en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/es/.2>
2. Bleich, S, Emre O y Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. OMS; Unión Europea,2003. Rec. De artículos, Vol. 87:2009.
3. MINSA. Análisis de Situación de Salud 2018 Dirección de redes integradas de salud Lima Norte (DIRIS LN.). › 2019/01 › asis-2018 pdf. [www.dirislimanorte.gob.pe](http://www.dirislimanorte.gob.pe)
4. Caizambanda G. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del Hospital Provincial Docente de Ambato. (Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería). Carrera de Enfermería. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Técnica de Ambato-Colombia 2016. URL: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%20Gladys%20Marisol.pdf>
5. Sivana M, Tarraga C. Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años.consultorios de CRED. C.S Ciudad de Dios Yura- Arequipa. (Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería). Escuela Profesional de Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa- Perú. 2015. URL: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/378/M-21586.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Ríos L. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS Bellavista Nanay, Punchana.Iquitos-Perú. 2020. URL: 2020.URL: <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/179>
7. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo deVelasco. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Universidad Nacional de Piura. Perú.2019. URL: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. Paternina D. Álvarez A. Mendoza K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de CRED en una IPS de Sincelejo, Colombia. REVISALUD Unisucre Vol. 3 Núm. 1 (2017): enero - julio. Revisalud Unisucre. URL: <https://www.metarevistas.org/Record/oi:revistas.unisucre.edu.co:articulojs-574/Description#tabnav>
9. Martínez M. Percepción sobre la atención de Enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años. IPRESS "Barranco", repositorio UPLA. [internet].2017[citado el 03 de setiembre del 2021];477(1): 7-8.URL: <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/477/MARTINEZ%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. Revista Científica de la Universidad de Murcia [revista en Internet] 2000 [acceso 21 de setiembre 2021]; 3(2): [139-153]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
11. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud, Bogotá, Colombia [revista internet] 2007. [acceso el 21 de setiembre 2021]; vol.6 (13): P1-30. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S165770272007000200008&script=sci\\_arttext&tlng=p](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S165770272007000200008&script=sci_arttext&tlng=p)
12. Paredes M. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil [Tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2014. [Consultada el 13 de octubre de 2021]. 60 p. Disponible en URL: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-737422?lang=es>
13. Organización Mundial de la Salud. Atención primaria de salud [sede web]. Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2008 [acceso el 05 de octubre 2021] Disponible en: [http://www.who.int/topics/primary\\_health\\_care/es/](http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/)
14. Decreto Ley normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero del 2008, CEP. Pub. L. N°22315, Pág. 9.; Lima – Perú.
15. Marques S, Quintero M. Aportes desde la Teoría de Jean Watson a la Investigación. Colombia. Rev de Actualizaciones en enfermería Vol. N°4[Internet]. 2012

(Consultado el 18 de octubre 2021). Disponible en:

<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve104/trabajoslibres1/>

16. Amador C. La calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente. México, 1998.
17. López T. Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa [Tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 [Consultada el 10 de octubre de 2021] 75 p. Disponible en URL: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782317>
18. Castillo P, Coronado M. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017 [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.

**ANEXOS**

## ANEXO Nro. 01

## Solicitud de permiso y respuesta

## Solicitud de Permiso



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Tarapoto, 26 de Abril del 2022

Oficio S/N-2022-/JADP-CPC

OFICINA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO

AREA DE CAPACITACION

Presente.

Yo, **Jackeline Annabell del Aguila Pezo** y **Claudia Putpaña Cachique**, Bachilleres de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín, nos encontramos realizando el trabajo de investigación titulado: **“Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022”**, para poder optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería. Para lo cual solicitamos autorización para poder encuestar a las madres que asisten a consultar a área de niños por ser muestra de nuestro trabajo de investigación en el centro de Salud Morales.

Seguras de contar con su generoso apoyo y atención a la presente; quedamos de Ud.

Atentamente;

*Jackeline*  
Bach. **Jackeline Annabell del Aguila Pezo**      *Claudia Putpaña Cachique*  
Bach. **Claudia Putpaña Cachique**





OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO

DIRECCIÓN GENERAL

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trámite N° 023-2022394266

Tarapoto,

05 MAY 2022

OFICIO N° 1100 2022-DIRESA-OGESS-BM-SM.

Señora:

Obst. María Claudia León Martínez.  
JEFE MICRORED DE SALUD MORALES  
MORALES.-

**ASUNTO** : BRINDAR FACILIDADES PARA INVESTIGACIÓN

**REFERENCIA** : OFICIO s/N -2022/JADP-CPC



Por medio de la presente me dirijo a Usted para saludarle cordialmente al mismo tiempo comunicarle que deberá brindar facilidades a las Bachilleres de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Jacqueline Annabell del Aguila Pezo y Claudia Putpaña Cachique quienes realizarán encuestas a las madres que asistan a consultar en el área niño para la investigación titulado **"Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales**, Debiendo hacer llegar los resultados de la investigación a la Red de Salud San Martín y al Centro de Salud de Morales como parte del compromiso asumido por la UNSM y estudiantes

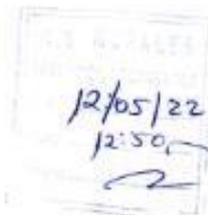
Propicia es la oportunidad, para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



DIRESA SAN MARTÍN  
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO  
*[Handwritten Signature]*  
LIC. ENF. PRUDENCIA LUZETT BUEVEDO PÉREZ  
DIRECTORA (E)

c.c.  
archivo  
RR.HH.  
CAP  
PLOGPHER/madel



**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"**

Morales, 19 de mayo del 2022

**CARTA N° 018-2022-MICRORED/MORALES**

**Señoritas:**

**Jackeline Annabel del Aguila Pezo**

Estudiante de Enfermería - **Universidad Nacional de San Martín**

**Tarapoto.-**

**Asunto : ACEPTACIÓN PARA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Micro Red de Salud de Morales y a nombre propio, al mismo se da respuesta al documento sobre el OFICIO N° 1100-2022-UNSM/FCS; de fecha 05 de mayo del 2022, se da a conocer que esta jefatura en coordinación con la responsable de capacitación de la Micro Red de Morales Obstra. Rosa Ríos se autoriza la aplicación de encuestas dirigido a madres que asistan a consultar en el Área Niño para la investigación NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA ATENION DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE MORALES.

Cabe mencionar que el compromiso es la entrega de los resultados de esta investigación (01 ejemplar) a la dirección del C.S de Morales.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

**Atentamente;**


  
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD S.M.  
 RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.  
 JEFATURA  
 MICRORED MORALES  
 MORALES


  
 Dra. MARÍA CLAUDIA LEÓN MARTÍNEZ  
 C.O.P. 7739  
 JEFE DE LA MICRORED MORALES

MCM/lyg  
C.c Archivo

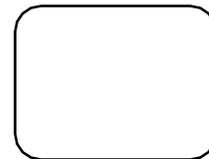
**ANEXO Nro. 02****Consentimiento Informado UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Por medio del presente documento acepto participar voluntariamente en el trabajo de investigación que lleva por título **“Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022”**.

Asimismo, expreso que he sido informado que tendré que responder un cuestionario donde la información vertida en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención lo cual es confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

\_\_\_\_\_

**Firma del participante****N° DNI.**



## ANEXO Nro. 03

### Instrumento de Investigación UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### **Presentación.**

Buenos días, somos Bachilleres de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín, nuestros nombres son: Jackeline Annabell Del Aguila Pezo y Claudia Putpaña Cachique, nos encontramos realizando el trabajo de investigación titulado: **“Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022”**. Para lo cual solicito su colaboración a través una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradecemos anticipadamente su participación en el estudio.

#### **Datos Generales**

- ❖                      Edad
- ❖                      Grado de instrucción
- ❖                      Estado civil
- ❖                      Ocupación
- ❖                      N° de hijos
- ❖                      Religión
- ❖                      Procedencia

#### **III. INSTRUCCIONES**

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.

Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento en caso de duda, consulte a una de las investigadoras.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.

**3= SIEMPRE:** cuando lo realiza siempre.

**2= A VECES:** cuando lo realiza algunas veces.

**1= NUNCA:** cuando nunca realiza esa actividad.

ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	3	2	1
<b>DIMENSION TECNICO-CIENTIFICA</b>			
1. La enfermera realiza la higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).			
2. La enfermera toma las medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado de salud de su niño(a).			
3. La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada.			
4. La enfermera realiza interconsultas a su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.			
5. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, motricidad y coordinación.			
6. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación, higiene, estimulación temprana, limpieza y ventilación de la casa, sueño entre otros.			
7. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.			
<b>DIMENSION ENTORNO</b>			
8. El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).			
9. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.			
10. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).			
11. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de enfermería, es adecuada.			
<b>DIMENSION HUMANA</b>			
12. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).			

13. La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuado.			
14. La enfermera brinda una explicación sencilla de los procedimientos que le realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas.			
15. La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descartar de parásitos, descartar de anemia y Otros			
16. La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según edad de su niño(a).			
17. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a).			
18. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.			
19. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud.			
20. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y/o tranquiliza durante la atención.			

***Agradecidas por su valiosa aceptación***

### Fiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
619	20

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	37,0333	28,447	,035	,627
Item 2	37,1000	27,817	,113	,618
Item 3	37,5333	22,947	,669	,536
Item 4	37,2667	30,616	-,266	,654
Item 5	37,3000	27,666	,124	,618
Item 6	37,5667	25,978	,324	,592
Item 7	37,0333	28,516	,026	,628
Item 8	37,7333	27,168	,176	,611
Item 9	37,4000	30,386	-,225	,653
Item 10	37,2333	28,323	,040	,628
Item 11	37,1333	28,257	,059	,624
Item 12	37,4000	21,697	,772	,512
Item 13	37,4333	22,875	,639	,538
Item 14	37,6333	25,206	,447	,576
Item 15	37,4000	22,179	,708	,524
Item 16	37,4333	24,599	,423	,574
Item 17	37,4333	29,289	-,074	,636
Item 18	37,0000	34,000	-,588	,702
Item 19	37,0667	26,754	,280	,599
Item 20	37,5667	24,599	,418	,575

## Base de datos

Madres	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	41
2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	3	2	44
4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	38
5	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	46
6	3	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	43
7	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
8	3	3	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	3	2	3	2	1	41
9	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
10	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	39
11	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
12	3	3	1	2	1	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	1	43
13	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2	1	2	3	3	42
14	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
15	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	1	3	3	39
16	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	36
17	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	46
18	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	3	1	2	2	3	40
19	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
20	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	2	1	39
21	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	47
22	3	1	2	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	46
23	3	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1	37
24	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	1	3	1	3	2	2	2	3	3	1	42
25	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	47

26	3	3	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	47
27	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	2	1	3	1	3	1	2	1	1	37
28	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
29	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1	3	1	2	43
30	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
31	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2	3	2	3	34
32	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	37
33	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
34	1	1	3	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	2	3	3	3	1	2	3	38
35	2	1	1	3	1	3	3	1	3	2	2	2	3	1	2	2	1	1	3	3	40
36	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	46
37	2	3	1	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	44
38	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
39	1	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1	2	3	1	2	43
40	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
41	2	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	1	43
42	3	2	1	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3	1	41
43	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	1	2	3	1	3	47
44	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	39
45	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	3	1	1	1	35
46	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
47	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	33
48	3	2	3	1	1	2	1	1	3	3	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	41
49	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
50	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	46
51	1	2	3	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	38
52	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	46
53	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	2	35

54	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
55	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	46
56	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
57	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	2	3	42
58	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	46
59	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
60	3	3	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	42
61	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
62	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	2	1	3	2	40
63	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	30
64	3	1	1	3	2	2	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	2	3	2	41
65	3	1	1	3	2	2	3	1	1	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	38
66	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
67	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	50
68	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
69	1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	3	2	1	42
70	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
71	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
72	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	1	43
73	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	1	3	1	3	2	2	3	36
74	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
75	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	1	3	1	42
76	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	40
77	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
78	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
79	1	2	1	2	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	3	40
80	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	34
81	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	46

82	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	1	1	3	40
83	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	35
84	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
85	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	1	1	3	2	39
86	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	46
87	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	30
88	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
89	1	3	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	3	1	38
90	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	39
91	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
92	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	3	40
93	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	32
94	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	39
95	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	46
96	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	3	1	38

## Datos sociodemográficos

<b>Datos sociodemográficos</b>	<b>Frecuencia(fi) (n=96)</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
<b>Edad de las Madres</b>		
De 17 a 19 años	23	24.0
De 20 a 22 años	42	43.8
De 22 años a más	31	32.3
<b>Grado de instrucción de las Madres</b>		
No escolarizado	7	7.3
Primaria incompleta	11	11.5
Primaria completa	21	21.9
Secundaria incompleta	23	24.0
Secundaria completa	18	18.8
Superior	16	16.7
<b>Estado civil de las Madres</b>		
Casada	21	21.9
Conviviente	39	40.6
Viuda	2	2.1
Divorciada	0	0.0
Soltera	34	35.4
<b>Ocupación de las Madres</b>		
Solo estudio	15	15.6
Trabajadora independiente	21	21.9
Trabajadora dependiente	60	62.5
<b>Número de hijos</b>		
Solo 1 hijo	7	7.3
De 2 a 3 hijos	59	61.5
Más de 4 hijos	30	31.3
<b>Religión de las Madres</b>		
Católico	63	65.6
Evangélico	24	25.0
Adventista	4	4.2
Testigo de Jehová	1	1.0
Otro	4	4.2
<b>Procedencia de las Madres</b>		
Urbano	81	84.4
Rural	15	15.6

**Nota:** Propia de los resultados encuestados.

# Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022

*por* Jackeline Annabell Del Aguila Pezo/ Claudia Putpaña Cachique

---

**Fecha de entrega:** 20-ene-2023 11:55a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1996102295

**Nombre del archivo:** ckeline\_Annabell\_del\_Aguila\_Pezo\_y\_Claudia\_Putpa\_a\_Cachique.docx (2.41M)

**Total de palabras:** 10381

**Total de caracteres:** 46416

# Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morales. Setiembre 2021 a febrero 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

5%

2

[repositorio.uroosevelt.edu.pe](https://repositorio.uroosevelt.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

3

[repositorio.upn.edu.pe](https://repositorio.upn.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

2%

5

Submitted to Universidad Nacional de San Martín

Trabajo del estudiante

1%

6

[tesis.unsm.edu.pe](https://tesis.unsm.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

8

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%